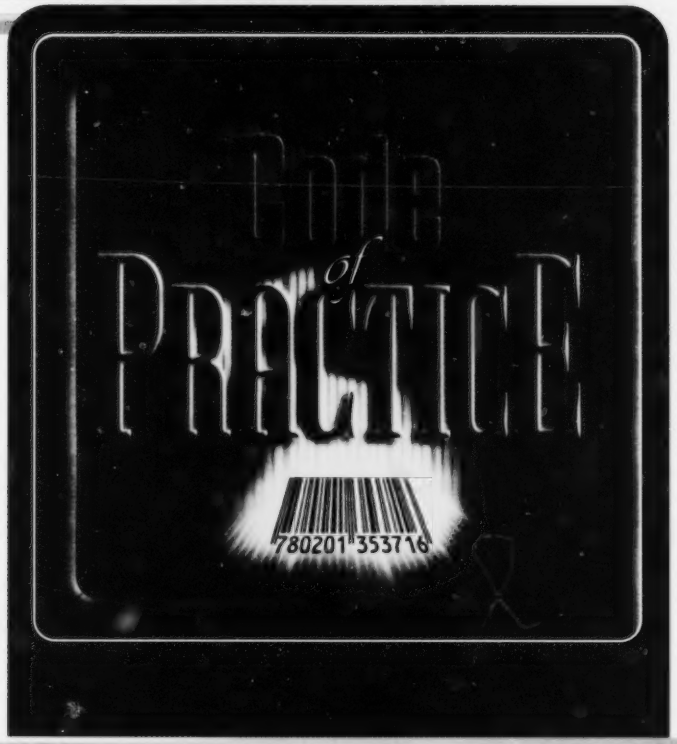
Canadian Council of Grocery Distributors
Conseil canadien des distributeurs en alimentation

RCC the voice of retail
Retail Council of Canada

CFIG FCEI
THE CANADIAN FEDERATION OF INDEPENDENT GROCERS
LA FEDERATION CANADIENNE DES EPICIERS INDEPENDANTS

CANADIAN ASSOCIATION OF CHAIN DRUG STORES
CACDS
ASSOCIATION CANADIENNE DES CHAÎNES DE PHARMACIES



Scanner Price Accuracy Voluntary Code

Endorsed by:

COMPETITION BUREAU

Canada

STATEMENT OF INTENT

Canadian retailers are committed to accurate scanner pricing. Incorrect prices can result in poor customer relations and legal sanctions. Consequently many retailers are now implementing a variety of procedures that were developed to help achieve and maintain accurate scanner pricing.

The Scanner Price Accuracy Voluntary Code ("the Code") evolved from the collaborative efforts of the Retail Council of Canada (RCC), the Canadian Association of Chain Drug Stores (CACDS), the Canadian Federation of Independent Grocers (CFIG), and the Canadian Council of Grocery Distributors (CCGD). These associations are composed of national, regional and local retailers selling a wide assortment of general merchandise, as well as pharmaceutical and food products. This diversity in the Canadian retail environment underscores the advisability of a voluntary code that can be widely used.

The Scanner Price Accuracy Voluntary Code has been endorsed by the Competition Bureau.

PURPOSE

The purpose of the Code is to:

1. Visibly demonstrate retailer commitment to scanner price accuracy;

2. Provide retailers with a consistent national framework for dealing with scanner price accuracy issues; and

3. Provide the retail industry with a mechanism for consumer redress in scanner price accuracy cases, to be managed by the industry through an industry committee.

SCOPE

The Code applies to all scanned Universal Product Code (UPC), bar coded, and/or Price Look Up (PLU) merchandise sold in stores, with the exception of goods not easily accessible to the public (e.g. prescription drugs and behind-the-counter cosmetics), and individually price-ticketed items. The Code does not apply in provinces or territories where existing legislation or regulation covers these concerns.

A retailer adopting the Code must abide by the policies outlined below.

1. THE ITEM FREE SCANNER POLICY

Retailers will implement an Item Free Scanner Policy as follows:

1.1 On a claim being presented by the customer, where the scanned price of a product at checkout is higher than the price displayed in the store or than advertised by the store, the lower price will be honoured; and

(a) if the correct price of the product is $10 or less, the retailer will give the product to the customer free of charge; or

(b) if the correct price of the product is higher than $10, the retailer will give the customer a discount of $10 off the corrected price.

1.2 Where the same error recurs in scanning multiple units of a given product during a given transaction, the retailer will correct the scanning error in respect of each unit of the given product purchased, but is obliged to apply the policy set out in 1.1 (a) and (b) in respect of only one of the units.

1.3. Paragraph 1.1 only applies after the final sale price of the purchased item has been displayed at the checkout, including relevant rebate, discount or promotional coupons.

1.4 To be eligible for the Item Free Scanner Policy, the product must match the product description on the corresponding shelf tag.

1.5 The Item Free Scanner Policy does not apply if the barcode or shelf label for a given product has been tampered with.

1.6 The Item Free Scanner Policy does not apply to a product where, in respect of that product, the law:

(a) establishes a minimum price (or specified price); or

(b) does not permit the retailer to offer a discount or a rebate.

2. CORRECTION OF ERRORS

2.1 Once a scanner pricing error is brought to the attention of the retailer, appropriate steps should be taken as quickly as possible to correct the source of the error.

2.2 When a retailer cannot immediately correct a scanning error in respect of a product, it will post a correction notice in a conspicuous place. Once such a notice has been posted, the Item Free Scanner Policy is no longer in effect in respect of the relevant product.

103-04947/

3. RETAILERS' RESPONSIBILITIES

3.1 Retailers will apply the Code, both in letter and in spirit.

3.2 Retailers will establish appropriate internal policies and procedures for maintaining a high level of scanner price accuracy.

3.3 Retailers will display the sign attached hereto as Attachment 1 at all store entrances or in a conspicuous location near the store entrances. Retailers will display the sign attached hereto as Attachment 2 at each checkout station within their stores.

3.4 Retailers will train staff on the Code generally and the Item Free Scanner Policy in particular.

3.5 Retailers will have copies of their current advertising material (e.g. flyers, etc.) available and readily accessible for customer reference.

4. SHELF LABELS

4.1 For those products that are not individually price-ticketed, a clear and legible label must be affixed to the shelf next to the product.

4.2 The shelf label (peg label, basket label) must contain an accurate description of the item and shall include the price of the item or, where the item is sold at a price based on a unit of measurement, the price per unit of measurement.

4.3 The price on the shelf label must be in at least 28-point bold type print, and product description in at least 10-point type print.

4.4 A sign for a given product within the retailer's premises which is not displayed with that product (i.e., is displayed elsewhere within the retailer's premises), shall comply with the minimum requirements described above and be at least 38.71 sq. cm in size.

5. CUSTOMER RECEIPTS

5.1 The cash register receipt provided to the customer for a transaction must contain, at a minimum, the following information:

- the retailer's name;
- the date of the transaction;
- the nature of each item purchased and/or any distinguishing mark (subject to the system's limitations); and
- the price and description of each purchased item

6. CODE MAINTENANCE AND ADMINISTRATION

6.1 A Scanner Price Accuracy Committee ("the Committee") will be created to review the Code on an annual basis and to recommend required amendments. The Committee should be composed of representatives of CACDS, CFIG, CCGD, RCC and the Consumers' Association of Canada (CAC).

6.2 The Committee should be responsible for keeping the Code up to date.

6.3 The Committee should meet at least twice a year in order to supervise national implementation of the Code and consider any recommended changes to it.

6.4 The Committee should create sector specific panels (i.e. Grocery, Drug or General Merchandise). Each panel should:

(a) be composed of representatives of the respective trade associations and the CAC;

(b) review any outstanding complaints arising from the Item Free Scanner Policy; and

(c) recommend ways of resolving the complaint and provide relevant direction to the appropriate contact person.

6.5 The Committee shall prepare an annual report for the Competition Bureau concerning the number of complaints received and their resolution.

7. CONSUMER COMPLAINT PROCESS

7.1 When a scanner price error occurs, the cashier will be authorized to implement the Item Free Scanner Policy.

7.2 A customer dissatisfied with the cashier's decision will be directed to the store manager or supervisor.

7.3 If the store manager or supervisor cannot resolve the dispute, the customer should be directed to a designated company representative.

7.4 The time period for considering a particular complaint should be left to the discretion of the retailer. However, generally complaints should be resolved as expeditiously as possible and, in any event, no later than one month after the error is alleged to have occurred.

7.5 In the event that the dispute between the retailer and the consumer cannot be resolved:

(a) either party may refer the complaint to the Scanner Price Accuracy Committee; and

(b) if the dispute remains unresolved it may, at the request of either party, be referred to a designated arbitrator on a cost recovery basis.

Scanning Code of Practice

If the scanned price of a non-price ticketed item is higher than the shelf price or any other displayed price, the customer is entitled to receive the first item free, up to a $10 maximum. If a Code of Practice problem cannot be resolved at the store level, please call 1-866-499-4599 to register your complaint.

Code de procédure d'application pour le balayage électronique

Si le prix d'un produit non étiqueté lu par balayage est plus élevé que le prix affiché en magasin ou tout autre prix affiché, le client obtiendra le premier article gratuitement, jusqu'à un maximum de 10 $. Si un problème concernant le Code de procédure d'application pour le balayage électronique ne peut être réglé en magasin, vous pouvez appeler au numéro 1-866-499-4599 afin d'y soumettre votre plainte.

Canadian Council of Grocery Distributors / Conseil canadien des distributeurs en alimentation

RCC the voice of retail — Retail Council of Canada

CCCD la voix des détaillants — Conseil canadien du commerce de détail

CFIG FCEI
THE CANADIAN FEDERATION OF INDEPENDENT GROCERS / LA FEDERATION CANADIENNE DES EPICIERS INDEPENDANTS

CANADIAN ASSOCIATION OF CHAIN DRUG STORES
CACDS
ASSOCIATION CANADIENNE DES CHAÎNES DE PHARMACIES

Endorsed by: / Parrainé par :

COMPETITION BUREAU / BUREAU DE LA CONCURRENCE

Canada

Attachment 2

Scanning Code of Practice

If the scanned price of a non-price ticketed item is higher than the shelf price or any other displayed price, the customer is entitled to receive the first item free, up to a $10 maximum. If a Code of Practice problem cannot be resolved at the store level, please call 1-866-499-4599 to register your complaint.

Code de procédure d'application pour le balayage électronique

Si le prix d'un produit non étiqueté lu par balayage est plus élevé que le prix affiché en magasin ou tout autre prix affiché, le client obtiendra le premier article gratuitement, jusqu'à un maximum de 10 $. Si un problème concernant le Code de procédure d'application pour le balayage électronique ne peut être réglé en magasin, vous pouvez appeler au numéro 1-866-499-4599 afin d'y soumettre votre plainte.

Canadian Council of Grocery Distributors / Conseil canadien des distributeurs en alimentation

Retail Council of Canada

CFIG FCEI

CACDS

Endorsed by: / Parrainé par :

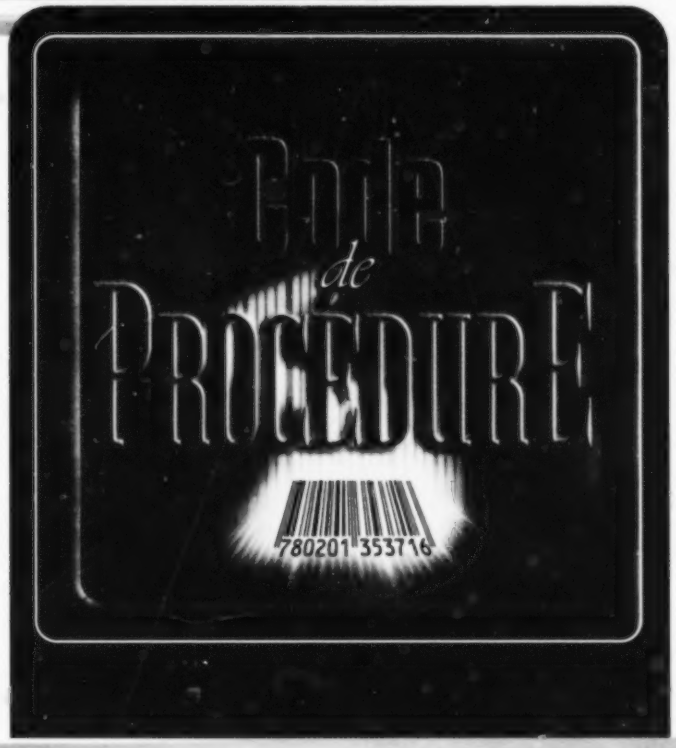
Canada

Canadian Council of Grocery Distributors
Conseil canadien des distributeurs en alimentation

CCCD
Conseil canadien du commerce de détail

CFIG FCEI
THE CANADIAN FEDERATION OF INDEPENDENT GROCERS
LA FEDERATION CANADIENNE DES EPICIERS INDEPENDANTS

CANADIAN ASSOCIATION OF CHAIN DRUG STORES
CACDS
ASSOCIATION CANADIENNE DES CHAINES DE PHARMACIES



Code volontaire sur la lecture optique des prix

Parrainé par :

BUREAU DE LA CONCURRENCE

Canada

ÉNONCÉ D'INTENTION

Les détaillants canadiens s'engagent à garantir l'exactitude des prix lus par lecteur optique. Des prix inexacts peuvent nuire aux relations avec les clients et donner lieu à des sanctions juridiques. Ainsi de nombreux détaillants ont choisi de mettre en oeuvre une série de procédures élaborées en vue de garantir et de maintenir l'exactitude des prix lus par lecteur optique.

Le Code volontaire sur la lecture optique des prix (le Code) est le résultat des efforts concertés du Conseil canadien du commerce au détail (CCCD), de l'Association canadienne des chaînes de pharmacies (ACCP), de la Fédération canadienne des épiciers indépendants (FCEI) et du Conseil canadien de la distribution alimentaire (CCDA). Ces associations sont formées de détaillants nationaux, régionaux et locaux qui vendent une large gamme de marchandises générales et de produits pharmaceutiques et alimentaires. Cette diversité du commerce au détail canadien souligne l'opportunité d'un code volontaire dont l'utilisation serait largement répandue.

Le Code volontaire sur la lecture optique des prix a reçu l'aval du Bureau de la concurrence.

OBJET

Le Code vise :

1. à démontrer de manière visible l'engagement des détaillants à assurer l'exactitude des prix lus par lecteur optique;

2. à fournir aux détaillants un cadre national uniforme pour traiter des questions relatives à l'exactitude des prix lus par lecteur optique;

3. à mettre en place dans l'industrie du commerce au détail un mécanisme de recours à l'intention des consommateurs en cas d'inexactitude, mécanisme appelé à être géré par l'industrie par le biais d'un comité de l'industrie.

PORTÉE

Le Code s'applique à toutes les marchandises vendues dans les magasins sur lesquelles est apposé un code universel de produits (CUP), un code à barres et/ou un appel du prix lu par lecteur optique, à l'exception des marchandises d'accès restreint (médicaments prescrits et produits cosmétiques non accessibles) et des articles portant une étiquette de prix individuelle. Le Code ne s'applique pas dans les provinces et les territoires ayant adopté des lois ou des règlements portant sur la question.

Tout détaillant qui décide d'adopter le Code doit se conformer aux politiques énoncées ci-après.

1. POLITIQUE DE L'ARTICLE GRATUIT

Les détaillants doivent mettre en oeuvre une politique de l'article gratuit relative aux lecteurs optiques de prix, comme suit :

1.1 En cas de réclamation présentée par un client, s'il est établi que le prix d'un produit affiché par le lecteur optique à la caisse est plus élevé que le prix affiché en magasin ou le prix annoncé par le magasin, le détaillant applique le plus bas prix; de plus :

a) si le prix exact du produit est égal ou inférieur à 10 $, le détaillant remet gratuitement le produit au client;

b) si le prix exact du produit est supérieur à 10 $, le détaillant offre une remise de 10 $ sur le prix du produit corrigé.

1.2 Si la même erreur se produit pour plusieurs unités d'un même produit dans le cadre d'une transaction, le détaillant doit corriger l'erreur de prix pour chaque unité du produit acheté et appliquer la politique énoncée aux alinéas 1.1a) et b) des présentes à une seule unité du produit.

1.3 Le paragraphe 1.1 s'applique uniquement après que le prix de vente final de l'article a été affiché à la caisse, après l'application de tous les rabais, remises et coupons de promotion.

1.4 Pour qu'un produit soit assujetti à la politique de l'article gratuit, il doit correspondre à la description du produit affichée sur l'étiquette de rayon correspondante.

1.5 La politique de l'article gratuit ne s'applique pas si le code à barres ou l'étiquette de rayon du produit visé a été modifiée.

1.6 La politique de l'article gratuit ne s'applique pas aux produits pour lesquels la loi :

a) établit un prix minimum (ou un prix spécifique);

b) n'autorise pas le détaillant à offrir un rabais ou une remise.

2. CORRECTION DES ERREURS

2.1 Lorsqu'une erreur de prix est portée à l'attention d'un détaillant, celui-ci doit prendre les mesures qui s'imposent pour corriger le plus rapidement possible la source de l'erreur.

2.2 Lorsque le détaillant n'est pas en mesure de corriger immédiatement l'erreur de lecture du prix d'un produit, il doit afficher un avis de correction dans un endroit bien en vue. Une fois que cet avis est affiché, la politique de l'article gratuit ne s'applique plus à l'article visé.

3. RESPONSABILITÉS DES DÉTAILLANTS

3.1 Les détaillants doivent appliquer l'esprit et la lettre du Code.

3.2 Les détaillants doivent établir des politiques et des procédures internes appropriées visant à maintenir un degré élevé d'exactitude des prix lus par lecteur optique.

3.3 Les détaillants doivent afficher l'information figurant à l'annexe 1 des présentes à toutes les entrées de leur magasin ou dans un endroit bien en vue près des entrées du magasin. Les détaillants doivent afficher l'information figurant à l'annexe 2 des présentes à toutes les caisses dans leur magasin.

3.4 Les détaillants doivent renseigner leur personnel en ce qui concerne le Code, en général, et en ce qui concerne la politique de l'article gratuit, en particulier.

3.5 Les détaillants doivent s'assurer que leurs clients puissent consulter facilement et rapidement tout leur matériel publicitaire courant (dépliants, etc.).

4. ÉTIQUETTES DE RAYON

4.1 Pour les produits qui ne portent pas d'étiquette de prix individuelle, une étiquette claire et lisible doit être apposée sur le rayon, près du produit.

4.2 L'étiquette de rayon (étiquette de présentoir, étiquette de panier) doit comporter une description exacte de l'article et indiquer le prix unitaire ou, si le prix s'établit sur la base d'une unité de mesure, le prix par unité de mesure.

4.3 Le prix indiqué sur l'étiquette de rayon doit être affiché en caractères gras d'au moins 28 points; la description du produit doit être affichée en caractères d'au moins 10 points.

4.4 Toute affiche portant sur un produit donné dans les locaux du détaillant qui n'est pas apposée près du produit (apposée ailleurs dans les locaux du détaillant) doit être conforme aux exigences énoncées plus haut et mesurer au moins 38,71 cm^2.

5. REÇUS DE CAISSE

5.1 Le reçu de caisse remis au client pour chaque transaction doit comporter au moins les renseignements suivants :

- le nom du détaillant;
- la date de la transaction;
- la nature de chaque article acheté et/ou sa marque distinctive (sous réserve des limites du système);
- le prix et la description de l'article acheté.

6. MISE À JOUR ET ADMINISTRATION DU CODE

6.1 Un Comité sur la lecture optique des prix (le Comité) sera chargé de revoir le Code annuellement et de recommander les modifications qui s'imposent. Le Comité doit être composé de représentants de l'ACCP, de la FCEI, du CCDA, du CCCD et de l'Association des consommateurs du Canada (ACC).

6.2 Le Comité doit s'assurer de maintenir le Code à jour.

6.3 Le Comité doit se réunir au moins deux fois par année afin de superviser la mise en œuvre du Code à l'échelle nationale et d'examiner toute recommandation de modification.

6.4 Le Comité doit créer des groupes d'experts pour chaque secteur (épicerie, produits pharmaceutiques, marchandises générales). Chaque groupe d'experts doit :

a) être composé de représentants de chaque association de commerçants et de l'ACC;

b) examiner toute plainte en cours découlant de la politique de l'article gratuit;

c) recommander une approche pour régler la plainte et donner les directives pertinentes à la personne-ressource concernée.

6.5 Le Comité doit préparer à l'intention du Bureau de la concurrence un rapport annuel sur le nombre de plaintes reçues et leur règlement.

7. PROCESSUS DE RÉCLAMATION DES CONSOMMATEURS

7.1 Lorsqu'une erreur de lecture de prix se produit, le caissier est autorisé à appliquer la politique de l'article gratuit.

7.2 Si un client n'est pas satisfait de la décision du caissier, le gérant ou le superviseur du magasin doit se charger de la plainte.

7.3 Si le gérant ou le superviseur n'est pas en mesure de régler le différend, la plainte doit être soumise à un représentant désigné de la compagnie.

7.4 Le délai de traitement de chaque plainte est laissé à la discrétion du détaillant. Toutefois, les plaintes doivent être généralement réglées le plus rapidement possible et, dans tous les cas, au plus tard un mois suivant la date alléguée à laquelle l'erreur s'est produite.

7.5 Dans l'éventualité où le différend entre le détaillant et le client ne peut être réglé :

a) chaque partie peut soumettre une plainte au Comité sur la lecture optique des prix;

b) si le Comité ne peut parvenir à un règlement du différend, celui-ci peut être renvoyé, à la demande de l'une des parties, à un arbitre désigné selon le principe de la récupération des coûts.

Scanning Code of Practice

If the scanned price of a non-price ticketed item is higher than the shelf price or any other displayed price, the customer is entitled to receive the first item free, up to a $10 maximum. If a Code of Practice problem cannot be resolved at the store level, please call 1-866-499-4599 to register your complaint.

Code de procédure d'application pour le balayage électronique

Si le prix d'un produit non étiqueté lu par balayage est plus élevé que le prix affiché en magasin ou tout autre prix affiché, le client obtiendra le premier article gratuitement, jusqu'à un maximum de 10 $. Si un problème concernant le Code de procédure d'application pour le balayage électronique ne peut être réglé en magasin, vous pouvez appeler au numéro 1-866-499-4599 afin d'y soumettre votre plainte.

Canadian Council of Grocery Distributors / Conseil canadien des distributeurs en alimentation

RCC the voice of retail — Retail Council of Canada

CCCD la voix des détaillants — Conseil canadien du commerce de détail

CFIG FCEI
THE CANADIAN FEDERATION OF INDEPENDENT GROCERS / LA FEDERATION CANADIENNE DES EPICIERS INDEPENDANTS

CANADIAN ASSOCIATION OF CHAIN DRUG STORES
CACDS
ASSOCIATION CANADIENNE DES CHAÎNES DE PHARMACIES

Endorsed by: / Parrainé par :

COMPETITION BUREAU / BUREAU DE LA CONCURRENCE

Canada

Annexe 2

Scanning Code of Practice

If the scanned price of a non-price ticketed item is higher than the shelf price or any other displayed price, the customer is entitled to receive the first item free, up to a $10 maximum. If a Code of Practice problem cannot be resolved at the store level, please call 1-866-499-4599 to register your complaint.

Code de procédure d'application pour le balayage électronique

Si le prix d'un produit non étiqueté lu par balayage est plus élevé que le prix affiché en magasin ou tout autre prix affiché, le client obtiendra le premier article gratuitement, jusqu'à un maximum de 10 $. Si un problème concernant le Code de procédure d'application pour le balayage électronique ne peut être réglé en magasin, vous pouvez appeler au numéro 1-866-499-4599 afin d'y soumettre votre plainte.

Canadian Council of Grocery Distributors / Conseil canadien des distributeurs en alimentation

RCC the voice of retail — Retail Council of Canada

CCCD — Consumer Council of Canada

CFIG FCEI — The Canadian Federation of Independent Grocers / La Fédération canadienne des épiciers indépendants

CANADIAN ASSOCIATION OF CHAIN DRUG STORES — CACDS — Association canadienne des chaînes de pharmacies

Endorsed by: / Parrainé par :

Competition Bureau / Bureau de la concurrence

Canada